HISTORISKT EXEMPEL PÅ PROBLEM MED SÖS-PATIENTSÄKERTHET

Följande är en berättelse om ett upplevt missöde i vården som Kristo Ivanov (år 2013 vid 75 års ålder), med grund i övriga påtalade tidigare erfarenheter av HSAN, inte fick krafter och motivation för att följa upp med en ny anmälan till berörda myndigheter. En felaktig diagnos av bröst-/buksmärtor vid akutintagningen på Södersjukhuset/SÖS ledde till ett en galloperation utfördes med ett par års försening och efter upprepade intagningar och behandlingar på sjukhus. Det svåraste bland dessa var att gallinflammationen kan ha samverkat med en tandinflammation och orsakat ett sepsis med hjärtinfarkt som i sin tur krävde operation för ballongvigdning/stent, detta trots att inget problem med hjärtat hade uppdagats vid tidigare undersökningar. Nedanstående e-postutbyte talar för sig själv, ifall läsarens intresse är tillräckligt stort för att kunna överskåda hela händelseförloppet/e-postutbytet som delvis härleds från bilagorna.

From: Kristo Ivanov <xxx>
To: pal.bjorkman@sodersjukhuset.se
cc: Kirurgavd 36 Sektionschef <Kjell.Dahl@sodersjukhuset.se>, Kirurgavd 36 Chefsjuksköt <Marie.Viper@sodersjukhuset.se>, Akut Internmed Vård <Marie.Westberg@sodersjukhuset.se>, Verksamhetsområdet Akut <voakut@sodersjukhuset.se>, Verksamhetschef Akut <Nasim.Farrokhnia@sodersjukhuset.se>, Personalspecialist Akut <Pia.bek-Arakelow@sodersjukhuset.se>, Dr Anders Törring <Anders.Torring@sodersjukhuset.se>
Subject: Patientrapport om brister i SÖS-Akut m.m.
Date-Sent: 21 January 2013 at 10:58:59 +0100

Patientombudsman [Södersjukhuset]
Pål Björkman
08-616 16 61
pal.bjorkman@sodersjukhuset.se

Bäste Patientombudsman:

Nyss hemkommen från en 10-dagars behandling för gallsten/gallblåseinflammation och -infektion på avd 36 ber jag om hjälp för att förmedla till ansvariga verksamhetschefer och följa upp beaktandet av följande positiva erfarenheter av dito avdelning dock särskilt för att påtala allvarliga brister vid min första intagning på akuten den 2 januari.

Det var då som jag först ankom i ambulans till akutmottagningen under den i massmedia omtalade svåra natten mellan den 2 och 3 januari för att senare tvingas åka hem och återkomma med ambulans och samma symptom mitt på dagen den 8 januari. Då överfördes jag senare till "Observationsenheten" och vidare till kirurgavd 36 där jag fick ligga intagen i 10 dagar med en

föredömlig behandling av utomordentligt dedikerad personal fram till den 18 januari.

Anledningen till att jag skriver är dock inte bara för att säkerställa ett erkännande av personalens meriter (sjuk- och undersköterskorna som betjänade mig och medpatienter på mitt rum 10 samt rondläkaren Anders Törring) utan också för att varna behörig(a) verksamhetschef(er) angående följande.

Natten mellan den 2 och 3 januari ankom jag alltså med ambulans med svåra bröst/buksmärtor till SÖS och jag fick liksom flera andra ligga på en brits i korridoren först i 2 timmar innan jag fick genomgå ett EKG som komplement till det som redan hade tagits i ambulansen, plus blodprovstagning. Jag fick klä av mig på överkroppen för att vara "lättillgänglig för läkares vidareundersökning" (av njurar och lever, trodde jag, enligt sjuksköterskans utsago). Sedan fick jag åter ligga och frysa i korridoren i ytterligare 8 timmar, med en tunn vit landstingslångskjorta tills jag slutligen väcktes av läkaren LARS BRETIHOLTZ. Han "friskförklarade" mig (diagnos: "magmunnen" eller i alla fall icke-hjärta, icke-lever eller icke-njurar?). Han uppmanade mig att själv åka hem till Ingarö. Klockan var 6 på morgonen. Eftersom jag blivit "friskskriven" bedömde jag att jag böra kunna åka kollektivt, vilket innebar 2-3 byten med vila (svimfärdig) på bänk i tunnelbanehallen, alltså totalt 90 minuter. Alternativet hade varit, onödig för en friskförklarad, att åka taxi som skulle kostat ca. 1.000 kr, då jag inte än nått 80 års- gränsen som dr. Breitholtz angav för att vara berättigad till det blåa kortet. Breitholtz också uppmanade mig att åter söka mig tillbaka till vårdcentralen (Gustavsberg), d.v.s. just där jag nyss hade uppmanats att ringa 112 för att ta mig till SÖS-akuten. Men han bad mig dock att vänta en stund till på britsen i korridoren tills han kollat ytterligare en sak - osagt vilken - och återkomma. Jag fortsatte att frysa i ytterligare ett par timmar till på dito brits i väntan på läkaren som dock aldrig kom tillbaka, tills en sjuksköterska kom och berättade att läkaren hade meddelat direkt till henne min utskrivning och jag fick klä mig och åka hem vid 8-tiden den 3 januari. Observera att jag har största förståelsen för att natten mellan den 2 och 3 januari situationen var kaotisk, med överbelastning och långa väntetider men det är inte vad saken i första hand gäller.

Efter den mödosamma hemresan med fortsatt periodisk värk i bröstet/magen vid 8-tiden på morgonen (12 timmar efter ankomst) telefonbeställde jag tid på vårdcentralens akut. Där tolkade dagens akut-läkare det inträffade som att det gällde i första hand magmunnen och att jag i minst ett par veckor skulle intaga OMEPRAZOL 20 mg. Jag antog då att jag var så pass friskförklarad att jag fritt kunde planera min omedelbara framtid de närmaste månaderna. Värken fortsatte dock och blev än värre tills jag efter en mardrömslik natt mellan den 7 och 8 februari gav definitivt upp igen och med en akutremiss från den telefonkontaktade vårdcetralen fick än en gång åka ambulans till SÖS. Efter en kortare väntan undersöktes jag av en vänlig dr. Frida Sånefjäll, samt vidare med ultraljudundersökning av dr. Sandra Kantor.

Och nu kommer jag till det bedrövligt märkliga som inträffade under natten den 8-9 januari jag tillbringade på Observationsenheten och som är förknippat med "förhöret" jag utsattes för av tjänstgörande läkaren MENAF AL BASRI. Denne pigge unge man i 30- årsåldern väckte mig, mumlade något om att han var förvånad över att jag hade fått åka ambulans. Han frågade något men så snart jag liggande i yrvaket tillstånd försökte svara så avbröt han mig tvärt med att nästan skrika "SVARA BARA PÅ MINA FRÅGOR!". Jag började igen och antagligen försökte jag tala dock tydligen på fel sätt, eftersom han tycktes bli arg och upprepade "TYST! JAG HAR SAGT ATT DU BARA SKALL SVARA PÅ MINA FRÅGOR!".

En stund senare uppmärksammade jag att turen hade kommit för honom att förhöra en (ännu) äldre medpatient i kanske 85 års ålder där samma historia upprepades med tvärt avbrott och uppmaning om att "SVARA BARA PÅ MINA FRÅGOR!". Dess bättre hade denna äldre man en naturlig auktoritet och fast stämma som lugnt försökte förklara och bemöta problemet med Basris uppmaning. I efterskott visade det sig att medpatienten hade varit "teaterman" och elegant - återhållsamt kommenterade han bl.a. att dito läkare hade uppträtt "närgånget". Det som jag i mitt dåvarande tillstånd inte kom på att påtala för Al-Basri som "oförskämt". Jag och den gamle samtalade med varandra om det inträffade och jag kom på att jag kunde be om hans namn för att anföra honom som vittne: kolla gärna hans (av mig med stor möda antecknat) namn i era liggare/journaler: BERTIL ÖSTERBERG. Ni kan kolla med honom. Det var allstå i-n-t-e en fråga om att vilja bespara patientens ansträngning för att prata utan ren arrogant okänslig oförskämdhet.

Det hela slutar inte där: under resten av natten såg jag från min hörna, i yrvaket tillstånst, Al-Basri sitta bakom övervakningsdisken i sovsalen på dito Observationsenhet, och han pratade länge i en fast telefon. En äldre krokryggad dam i landstingets "långskjorta" hade gått fram till disken och i den tillfälliga frånvaron av sjuksköteskor upptagna på annat håll i salen tycktes hon vänta på att han skulle prata färdigt. Jag låg som på nålar i oro över hur länge hon skulle orka stå där medan Al-Basri ibland tittade på henne och fortsatte att prata i telefon. Efter en stund vaknade jag dock av ett duns och såg att hon till slut hade ramlat på golvet där hon stått. Döm om min förvåning när jag såg att dr Al-Basri, fortfarande pratande i telefon, sakta lyfte sig ur sin stol och tittade ned över disken dock utan att ingripa. I stället - med telefonen kvar i handen - ropade han till sjuksköterskan upptagen längre bort att det fanns en dam på golvet!

För mig är därmed måttet rågat. Hoppas att det är det för verksamhetsledningen också, utan de billiga bortförklaringar som alltid är möjliga. Det är kanske naturligt för en ung överbegåvad läkare att frestas att blåsa upp sitt ouppfostrade ego, på utsatta och omtöcknade patienters bekostnad, särskilt efter att den tror sig ha upptäckt att effektivitet är lika med tidsbesparing av minuter och sekunder. Det torde dock vara oförlåtligt om äldre läkarseniorer och versamhetsansvariga inte beivrar ett sådant bedrövligt beteende som endast någon enstaka - om någon - patient orkar beskriva och påtala som jag gör här. Ett sådant inrotat betende riskerar radera den innersta förtröstan och glädje som andra vårdgivare och inte minst sjuksköterskor eller undersköterskor råkar skänka de sköra

patienterna genom sitt uppoffrande, respektfulla och kärleksfulla arbete. Det är vad jag senare med glädje bevittnade på Kirurgavd 36, med personalens och dr. Anders Törrings bemötande och innan dess på Röntgenavdelningen vid dränageinsättningen hos den också förebildlige dr. Erik Sjölund.

SAMMANFATTNING OCH SLUTSATS
Jag sökte för buk-bröst- smärta och vid den första akut-intagningen avfärdades jag av den ljumt intresserade läkaren p.g.a. att det inte var hjärtat (eller njure-lever som kunde härledas av blodprovet). Jag minns inte att jag blivit varken undersökt eller auskulterad. Fel diagnos: magmunnen eller annat. Åtgärd: åter till vårdcentralen. Vid den andra akutintagningen diagnosticeras jag rätt för gallbesvär men då kunde jag inte längre opereras eftersom det måste ske inom 4 dagar efter utbrottet av inflammation. Efter totalt ett tjugotal dagar med smärta, lidande och risktagning är jag tillbaka vid ruta ett eftersom problemet kan dyka upp igen när som helst. Jag tar med mig minnet av en utmärkt vård på avd 36 och Röntgen dock även av en bedrövlig oförskämdhet av dr Menaf Al-Basri. JAG FÖRVÄNTAR MIG SÄRSKILT ATT DR MENAF AL-BASRI STÄLLS TILL SVARS FÖR SITT BETEENDE, att man ev anpassar akutrutinerna för buksmärtor till att inkludera ultraljudundersökning som minimerar risken för missad diagnos av livsfarligt tillstånd (kanske imminent läckage from brusten gallblåsa över levern, vad jag vet) som inte fångas av gängse blodprov, och att övriga nämnda berörda på SÖS får kredit för sina beundransvärda prestationer.

Med vänlig hälsning
Kristo Ivanov – 371020XXXX
Lillskärsvägen 6
134 67 Ingarö

Date: 2013-04-25, 11:11 +0200
From: Pål Björkman <pal.bjorkman@sodersjukhuset.se>
To: Kristo Ivanov <xxx>
Subject: Ang. Anmälan till patientombudsmannen SÖSAk201302-p17

Bäste Kristo

Patientombudsman Södersjukhuset är en funktionstitel för klagomålshantering på Södersjukhuset. Det är inte en myndighet med utredningsmöjligheter.

Jag tar emot synpunkter och vidarebefordrar dessa till ansvarig verksamhetschef, i ditt fall till Nasim Farrokhnia som du också fått svar ifrån. Jag har inte någon ytterligare åtgärd. Det är verksamhetschef som är ansvarig vårdgivare.

Om du anser att du har blivit felbehandlad så kan du anmäla ditt ärende till Socialstyrelsen,Enskildas klagomål 10630 Sthlm.

mvh

Pål Björkman
Patientombudsman, Kvalitet och patientsäkerhet. Hus 48 plan 1
Södersjukhuset 118 83 Sthlm, tel 08-616 1661

Från: Kristo Ivanov <xxx>
Till: SÖS Patientombudsmannen <pal.bjorkman@sodersjukhuset.se>
Datum: 2013-04-25 11:03
Ärende: Anmälan till patientombudsmannen SÖSAk201302-p17

____

Till SÖS Patientombudsmannen

Eftersom jag inte fått någon bekräftelse att min skrivelse (nedan) kommit fram och tagits emot av adressaten skickar jag den till dig i egenskap av patientombudsman eftersom jag är osäker om jag adresserat den till rätt ansvarig person och följaktligen om jag då överhuvudtaget kan förvänta mig något svar. Jag kompletterar det hela med ett kommentar i privat e-brev jag fått av en läkarvän efter det att han hade tagit del av min ursprungliga anmälan.

Jag vill också påpeka att svaret jag fick från Nasim Farrokhnia, Verksamhetschef VO Akut (och som jag inte vet huvudvida patientombudsmannen fått kopia av) bara ställer "ord mot ord" och väljer att varken nämna eller konsultera det namngivna vittnet som jag har hade anfört.

Med vänlig hälsning,
Kristo Ivanov
Lillskärsvägen 6
134 67 Ingarö

From: Kristo Ivanov <xxx>
To: Nasim Farrokhnia <nasim.farrokhnia@sodersjukhuset.se>

Subject: Anmälan till patientombudsmannen SÖSAk201302-p17
Date-Sent: onsdag 10 apr 2013 09.50.15 +0200

Till Nasim Farrokhnia
Södersjukhuset
Verksamhetschef VO Akut

Nyss hemskommen efter en utlandsresa läser jag Ditt svar den 20 februari till min anmälan den 21 januari till SÖS-patientombudsmannen. Där redovisas samtalen med läkaren och skjuksköterskorna. Det stämmer att läkaren ringde upp mig och bad om ursäkt och lät uppriktigt förkrossad för att ha upplevts av mig (och en annan patient!) så negativt oförskämd. Jag sade att jag ville tro honom och att vi alla kan ibland uppträda fel och okontrollerade men slutsatsen var att jag önskade honom att lyckas i framtiden med bättre självkontroll och patientinlevelse.

Beträffande damen som ramlade kan man däremot inte helt förlita sig på att läkaren och sjuksköterskorna i eterskott lämnar en samstämmig bild. Det är självklart så att det annars skulle ha uppstått en omöjlig konfliktfylld arbetsmiljö i ett sammanhang där det finns traditionella beroenden mellan sjukskóerskor och läkare. Man kan inte bara ställa läkare mot sjuksköterskor. Det är bara att tänka på behoven och konsekvenserna i extrema situationer som vid Lex-SARA anmälningar.

Ditt svar tar dock inte upp problemet vid behandlingen av min första intagning till akuten där man nöjde sig med att bara konstatera att det inte var hjärtat. De skickade mig hem i en eländig kondition som kunde varit livsfarlig vid t.ex. akalkulös kolecystit efter ett par dagars bollande fram och tillbaka - som det sedan blev - mellan SÖS, vårdcentralen och ambulanser. Det är känt att "inom 48 timmar efter insjuknandet är chansen störst att man skall möta den ödematösa fasen i kolecystitförloppet, vilket underlättar en laparoskopisk operation." Som den nu blev har mitt liv och hälsotilltånd komplicerats och jag fortsätter att ytterligare belasta SÖS i uppföljningen av mina problem.

Med vänlig hälsing,
Kristo Ivanov

BILAGA
UTDRAG UR ETT PRIVAT E-BREV SKRIVEN AV EN LÄKARVÄN SOM TAGIT DEL AV OVAN:

From: XXX
To: Kristo Ivanov <xxx>
Subject: sjukvård
Date-Sent: onsdag 23 jan 2013 23.21.01 +0100

Broder Hoppas att du mår bra nu. Jag har tagit del av din skrivelse till myndighet ang illa behandling på SÖS akuten. Tyvärr är det inte en isolerad händelse. Jag själv trots att jag arbetade på en klinik på SÖS blev illa behandlad på samma ställe. Även på SÖS ortopeden,

samma sak. På den tiden började många kalla SÖS för slakthuset. Även på St Göran råkade jag ut för en otrevlig och osympatisk kollega när jag remitterades dit av en annan kollega (mkt sympatisk sådan). Receptionister och kassa personal kan vara mkt otrevliga, det är omvittnat. Du ska ha en eloge som orkat skriva och anmäla, många orkar inte med det. Det finns inga kurser(varje fall när jag gick utbildning) i patientbemötande,en stor brist i utbildningen.

Även allmänt har tonen och bemötandet blivit mkt kärvare i dag. Det "individuella" samhället uppmuntrar inte till vänlighet, hänsyn till andra. Det är bara att ta för sig (som en paroll lyder).
.....
